

**Lampiran 1**  
Lembar Permohonan Kuisisioner

Yth. Bapak / Ibu,

Perkenalkan, saya Indrajaya Pitra Perdana, bekerja di divisi *Research and Development* PT. Indointernet. Sehubungan dengan penelitian tesis saya sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Pasca Sarjana di Universitas Indonesia, jurusan Teknik Elektro bidang kekhususan Manajemen Telekomunikasi, saya memerlukan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner yang saya lampirkan berikut ini.

Kuisisioner ini akan sangat membantu saya dalam melakukan penelitian tesis yang berjudul "*Perencanaan Strategi Bisnis SecureNET dalam Sebagai Value Added Service Layanan Akses Internet Studi kasus PT. Indointernet*"

Jika terdapat pertanyaan dalam pengisian kuisisioner ini, mohon untuk dituliskan dalam lembar kuisisioner yang kosong. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

**Lampiran 2**  
Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Bobot kuisisioner

Bobot menandakan penting atau tidaknya isu yang dibahas dalam kuisisioner. Bapak/Ibu dapat mengisinya dengan keterangan nilai sebagai berikut:

No	Parameter	Nilai
1	Isu sangat tidak penting	1
2	Isu tidak penting	2
3	Ragu-ragu	3
4	isu penting	4
5	Isu sangat penting	5

2. Rating kuisisioner

Rating menandakan sesuai atau tidaknya isu yang disampaikan dalam kuisisioner terhadap kondisi saat ini baik di dalam perusahaan atau di luar lingkungan perusahaan. Bapak/Ibu dapat mengisinya dengan keterangan nilai sebagai berikut:

No	Parameter	Nilai
1	Sangat tidak setuju dengan kondisi saat ini	1
2	Tidak setuju dengan kondisi saat ini	2
3	Ragu-ragu	3
4	Setuju dengan kondisi saat ini	4
5	Sangat setuju dengan kondisi saat ini	5

**Lampiran 3**  
Contoh Pengisian Kuisisioner

Perspektif	Dimensi	Isu	Bobot					Rating						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Finansial	Kekuatan	Berdasarkan pendapatan tahun 2008 sebesar 62 milyar rupiah, implementasi layanan tersebut sebenarnya memungkinkan	v									v		
		Biaya operasional layanan secureNet relatif rendah		v							v			
		Modal implementasi awal relatif rendah	v										v	
	Kelemahan	Prioritas alokasi dana lebih rendah dari layanan lain		v									v	
		Penurunan pendapatan (dilihat dari revenue 2007-2008) berpengaruh terhadap layanan secureNet		v								v		
	Peluang	Peluang mendatangkan keuntungan signifikan		v									v	
		Kemungkinan kerugian kecil			v									v
	Ancaman	Kompetitor memiliki dana yang lebih tinggi dalam implementasi layanan serupa		v								v		

Perspektif	Dimensi	Isu	Bobot					Rating					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Pelanggan	Kekuatan	Sudah memiliki customer loyal	v									v	
		Tingkat kepuasan customer masih baik sampai saat ini		v							v		
	Kelemahan	Target customer terbatas pada Small-Medium Business(SMB)		v						v			
		Resource marketing sales dan customer support terbatas			v								v
	Peluang	Kecenderungan customer yang menginginkan one-stop-service		v							v		
		Dapat membuka peluang akuisisi pelanggan											
		Distribusi layanan luas (33 kota besar di Indonesia)			v								v
		Dukungan pemerintah terhadap keamanan akses internet			v					v			
	Ancaman	Perusahaan TI ada yang sudah lebih dulu menyediakan layanan ini dengan target pasar yang lebih luas		v									v
		Ada layanan serupa yang bersifat free-ware		v							v		
		ISP lain menyediakan layanan serupa				v						v	
		Tingkat awareness pengguna internet terhadap keamanan masih rendah					v						v

Perspektif	Dimensi	Isu	Bobot					Rating					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Proses Bisnis Internal	Kekuatan	Infrastruktur yang ada telah memadai				v						v	
		Hubungan pemasok produk keamanan internet yang telah terjalin baik		v									v
	Kelemahan	Inovasi kurang											
		Tidak ada SLA dalam layanan keamanan internet				v						v	
		Keterbatasan kapasitas dalam melayani pelanggan				v							v
	Peluang	Pengaturan kebijakan keamanan yang terlalu rumit dapat mengakibatkan penurunan kinerja layanan		v									v
		Peluang untuk diferensiasi produk masih terbuka		v								v	
	Ancaman	Kelompok pelanggan tertentu meminta customisasi layanan, sehingga mempengaruhi jalannya internal proses bisnis		v									v
		Sumber daya di sisi pelanggan tidak memenuhi kebutuhan minimum dalam implementasi layanan secureNet				v							v
		Perkembangan teknik ancaman yang jauh lebih pesat dibandingkan teknik pengamanan		v									v

Perspektif	Dimensi	Isu	Bobot					Rating						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Kekuatan	Konsep layanan sudah dipikirkan dengan matang		v									v	
		Pengalaman yang memadai di layanan akses internet			v						v			
		Perusahaan mendapat dukungan dari perusahaan-perusahaan lain yang berada dalam satu grup yang sama	v							v				
	Kelemahan	Jumlah SDM terbatas												
		Pengetahuan teknis tentang layanan hanya terbatas pada orang tertentu		v										v
		Riset dan pengembangan kurang tereksplorasi		v							v			
		Knowledge management kurang baik		v							v			
	Peluang	Peluang meningkatkan pengetahuan dalam bidang keamanan internet			v									v
		Turn over pegawai sangat tinggi	v										v	
	Ancaman	Pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang keamanan internet, sulit untuk diimbangi oleh SDM yang ada			v									v

**Lampiran 4**  
**Hasil Pengolahan Data Kuisisioner**

**Perspektif Finansial**

SWOT	kode	item	1			2			3			4			5		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	FS1	Berdasarkan pendapatan tahun 2008 sebesar 62 milyar rupiah, implementasi layanan tersebut sebenarnya memungkinkan	4	4	16	2	4	8	5	4	20	4	4	16	4	5	20
	FS2	Biaya operasional layanan secureNet relatif rendah	5	4	20	5	4	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	FS3	Modal implementasi awal relatif rendah	4	4	16	5	4	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	TOTAL STRENGTH				52			48			52			48			52
WEAKNESS	FW1	Prioritas alokasi dana lebih rendah dari layanan lain	5	5	25	5	4	20	5	5	25	4	4	16	4	4	16
	FW2	Penurunan pendapatan (dilihat dari revenue 2007-2008) berpengaruh terhadap layanan secureNet	2	2	4	2	2	4	4	4	16	4	4	16	2	3	6
	TOTAL WEAKNESS				29			24			41			32			22
OPPORTUNITY	FO1	Peluang mendatangkan keuntungan signifikan	4	4	16	4	4	16	4	2	8	4	2	8	2	2	4
	FO2	Kemungkinan kerugian kecil	4	4	16	3	2	6	4	2	8	4	4	16	4	2	8
	TOTAL OPPORTUNITY				32			22			16			24			12
THREAT	FT1	Kompetitor memiliki dana yang lebih tinggi dalam implementasi layanan serupa	2	4	8	4	4	16	4	4	16	2	4	8	2	4	8
	TOTAL THREAT				8			16			16			8			8

SWOT	kode	item	6			7			8			9			10		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	FS1	Berdasarkan pendapatan tahun 2008 sebesar 62 milyar rupiah, implementasi layanan tersebut sebenarnya memungkinkan	5	4	20	4	4	16	4	4	16	3	4	12	4	4	16
	FS2	Biaya operasional layanan secureNet relatif rendah	5	4	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16	3	4	12
	FS3	Modal implementasi awal relatif rendah	4	4	16	3	4	12	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	TOTAL STRENGTH					56			44			48			44		
WEAKNESS	FW1	Prioritas alokasi dana lebih rendah dari layanan lain	3	4	12	3	3	9	3	3	9	3	3	9	3	3	9
	FW2	Penurunan pendapatan (dilihat dari revenue 2007-2008) berpengaruh terhadap layanan secureNet	4	4	16	4	4	16	2	2	4	4	4	16	3	3	9
	TOTAL WEAKNESS					28			25			13			25		
OPPORTUNITY	FO1	Peluang mendatangkan keuntungan signifikan	2	2	4	2	4	8	4	4	16	2	2	4	2	2	4
	FO2	Kemungkinan kerugian kecil	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	4	16	3	3	9
	TOTAL OPPORTUNITY					20			16			32			20		
THREAT	FT1	Kompetitor memiliki dana yang lebih tinggi dalam implementasi layanan serupa	2	4	8	2	4	8	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	TOTAL THREAT					8			8			16			16		

Perspektif Pelanggan

SWOT	Kode	Item	1			2			3			4			5		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	CS1	Sudah memiliki customer loyal	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	4	16	3	3	9
	CS2	Tingkat kepuasan customer masih baik sampai saat ini	4	4	16	4	4	16	2	4	8	2	4	8	2	2	4
	TOTAL STRENGTH				32			32			24			24			13
WEAKNESS	CW1	Target customer terbatas pada Small-Medium Business(SMB)	2	2	4	2	2	4	3	2	6	4	4	16	2	2	4
	CW2	Resource marketing sales dan customer support terbatas	4	2	8	4	2	8	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	TOTAL WEAKNESS				12			12			22			32			20
OPPORTUNITY	CO1	Kecenderungan customer yang menginginkan one-stop-service	2	4	8	1	4	4	2	4	8	4	4	16	2	4	8
	CO2	Dapat membuka peluang akuisisi pelanggan	4	4	16	5	4	20	4	4	16	5	5	25	4	4	16
	CO3	Distribusi layanan luas (33 kota besar di Indonesia)	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	4	16	4	5	20
	CO4	Dukungan pemerintah terhadap keamanan akses internet	2	4	8	2	4	8	2	2	4	2	4	8	2	2	4
	TOTAL OPPORTUNITY				48			40			44			65			48
THREAT	CT1	Perusahaan TI ada yang sudah lebih dulu menyediakan layanan ini dengan target pasar yang lebih luas	4	4	16	4	5	20	4	4	16	4	5	20	4	5	20
	CT2	Ada layanan serupa yang bersifat free-ware	4	5	20	4	4	16	5	5	25	5	5	25	4	4	16
	CT3	ISP lain menyediakan layanan serupa	4	4	16	4	4	16	3	3	9	4	4	16	4	4	16
	CT4	Tingkat awareness pengguna internet terhadap keamanan masih rendah	2	4	8	2	4	8	3	4	12	4	4	16	2	4	8
	TOTAL THREAT				60			60			62			77			60



SWOT	Kode	Item	6			7			8			9			10		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	CS1	Sudah memiliki customer loyal	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	CS2	Tingkat kepuasan customer masih baik sampai saat ini	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	TOTAL STRENGTH					32			24			32			32		
WEAKNESS	CW1	Target customer terbatas pada Small-Medium Business(SMB)	4	4	16	2	2	4	2	2	4	4	4	16	4	4	16
	CW2	Resource marketing sales dan customer support terbatas	4	4	16	4	4	16	5	4	20	5	4	20	4	4	16
	TOTAL WEAKNESS					32			20			24			36		
OPPORTUNITY	CO1	Kecenderungan customer yang menginginkan one-stop-service	4	4	16	3	3	9	2	4	8	2	4	8	3	3	9
	CO2	Dapat membuka peluang akuisisi pelanggan	4	4	16	4	4	16	5	4	20	4	5	20	4	4	16
	CO3	Distribusi layanan luas (33 kota besar di Indonesia)	4	5	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	CO4	Dukungan pemerintah terhadap keamanan akses internet	4	4	16	2	4	8	4	5	20	2	4	8	3	3	9
	TOTAL OPPORTUNITY					68			49			64			52		
THREAT	CT1	Perusahaan TI ada yang sudah lebih dulu menyediakan layanan ini dengan target pasar yang lebih luas	4	4	16	4	4	16	4	4	16	2	4	8	4	4	16
	CT2	Ada layanan serupa yang bersifat free-ware	4	5	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	5	20
	CT3	ISP lain menyediakan layanan serupa	4	5	20	4	5	20	4	4	16	4	3	12	4	3	12
	CT4	Tingkat awareness pengguna internet terhadap keamanan masih rendah	4	4	16	4	5	20	4	5	20	4	4	16	4	4	16
	TOTAL THREAT					72			72			68			52		

Perspektif Proses Bisnis Internal

SWOT	Kode	Item	1			2			3			4			5		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	IS1	Infrastruktur yang ada telah memadai	4	4	16	4	4	16	4	3	12	3	3	9	4	4	16
	IS2	Hubungan pemasok produk keamanan internet yang telah terjalin baik	2	2	4	1	2	2	1	3	3	4	4	16	3	3	9
	TOTAL STRENGTH				20			18			15			25			25
WEAKNESS	IW1	Inovasi kurang	4	4	16	3	3	9	2	2	4	4	4	16	4	2	8
	IW2	Tidak ada SLA dalam layanan keamanan internet	4	4	16	4	2	8	4	2	8	4	4	16	4	3	12
	IW3	Keterbatasan kapasitas dalam melayani pelanggan	4	4	16	3	3	9	4	4	2	4	4	16	3	3	9
	IW4	Pengaturan kebijakan keamanan yang terlalu rumit dapat mengakibatkan penurunan kinerja layanan	2	4	8	2	4	8	3	3	9	4	4	16	2	4	8
	TOTAL WEAKNESS				56			34			23			64			37
OPPORTUNITY	IO1	Peluang untuk diferensiasi produk masih terbuka	5	4	20	4	4	16	4	4	16	4	5	20	4	4	16
	TOTAL OPPORTUNITY				20			16			16			20			16
THREAT	IT1	Kelompok pelanggan tertentu meminta customisasi layanan, sehingga mempengaruhi jalannya internal proses bisnis	1	4	4	2	2	4	1	2	2	1	4	4	1	2	2
	IT2	Sumber daya di sisi pelanggan tidak memenuhi kebutuhan minimum dalam implementasi layanan secureNet	2	4	8	2	1	3	2	4	8	2	4	8	2	5	10
	IT3	Perkembangan teknik ancaman yang jauh lebih pesat dibandingkan teknik pengamanan	1	2	2	1	3	3	1	3	3	2	4	8	2	3	6
	TOTAL THREAT				14			10			13			20			18

SWOT	Kode	Item	6			7			8			9			10		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	IS1	Infrastruktur yang ada telah memadai	4	4	16	4	5	20	5	5	25	4	5	20	4	4	16
	IS2	Hubungan pemasok produk keamanan internet yang telah terjalin baik	4	4	16	3	3	9	3	3	9	2	3	6	2	2	4
	TOTAL STRENGTH				32			29			34			26			20
WEAKNESS	IW1	Inovasi kurang	2	2	4	2	2	4	4	2	8	4	4	16	4	4	16
	IW2	Tidak ada SLA dalam layanan keamanan internet	4	4	16	2	2	4	2	2	4	2	3	6	4	4	16
	IW3	Keterbatasan kapasitas dalam melayani pelanggan	4	4	16	4	4	16	5	4	20	5	5	25	4	4	16
	IW4	Pengaturan kebijakan keamanan yang terlalu rumit dapat mengakibatkan penurunan kinerja layanan	4	4	16	4	5	20	4	4	16	3	3	9	4	5	20
	TOTAL WEAKNESS				52			44			48			56			68
OPPORTUNITY	IO1	Peluang untuk diferensiasi produk masih terbuka	4	4	16	3	4	12	3	3	9	2	3	6	3	3	9
	TOTAL OPPORTUNITY				16			12			9			6			9
THREAT	IT1	Kelompok pelanggan tertentu meminta customisasi layanan, sehingga mempengaruhi jalannya internal proses bisnis	4	4	16	4	5	20	4	4	16	3	3	9	4	4	16
	IT2	Sumber daya di sisi pelanggan tidak memenuhi kebutuhan minimum dalam implementasi layanan secureNet	1	4	4	2	4	8	2	4	8	2	5	10	3	4	12
	IT3	Perkembangan teknik ancaman yang jauh lebih pesat dibandingkan teknik pengamanan	4	4	16	4	4	16	2	4	8	2	3	6	4	4	16
	TOTAL THREAT				36			44			32			25			44

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

SWOT	Kode	Item	1			2			3			4			5		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	LS1	Konsep layanan sudah dipikirkan dengan matang	4	4	16	4	5	20	5	4	20	4	4	16	4	4	16
	LS2	Pengalaman yang memadai di layanan akses internet	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	5	20	4	4	16
	LS3	Perusahaan mendapat dukungan dari perusahaan-perusahaan lain yang berada dalam satu grup yang sama	2	4	8	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	5	20
	TOTAL STRENGTH					40			44			44			52		
WEAKNESS	LW1	Jumlah SDM terbatas	2	2	4	2	3	6	2	2	4	2	2	4	2	4	8
	LW2	Pengetahuan teknis tentang layanan hanya terbatas pada orang tertentu	2	4	8	2	3	6	2	4	8	2	4	8	2	3	6
	LW3	Riset dan pengembangan kurang tereksplorasi	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	4	16	4	5	20
	LW4	Knowledge management kurang baik	4	4	16	2	3	6	4	4	16	4	4	16	2	5	10
	TOTAL WEAKNESS					44			26			44			44		
OPPORTUNITY	LO1	Peluang meningkatkan pengetahuan dalam bidang keamanan internet	5	4	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	5	20
	TOTAL OPPORTUNITY					20			16			16			16		
THREAT	LT1	Turn over pegawai sangat tinggi	2	4	8	1	4	4	4	4	16	4	5	20	2	4	8
	LT2	Pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang keamanan internet, sulit untuk diimbangi oleh SDM yang ada	2	4	8	2	4	8	3	4	12	4	4	16	2	3	6
	TOTAL THREAT					16			12			28			36		

SWOT	Kode	Item	6			7			8			9			10		
			B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T	B	R	T
STRENGTH	LS1	Konsep layanan sudah dipikirkan dengan matang	4	5	20	4	4	16	5	4	20	3	4	12	3	4	12
	LS2	Pengalaman yang memadai di layanan akses internet	4	4	16	4	3	12	3	3	9	3	4	12	4	4	16
	LS3	Perusahaan mendapat dukungan dari perusahaan-perusahaan lain yang berada dalam satu grup yang sama	4	4	16	2	4	8	2	2	4	4	4	16	2	3	6
	TOTAL STRENGTH					52			36			33			40		
WEAKNESS	LW1	Jumlah SDM terbatas	4	5	20	4	4	16	5	5	25	4	4	16	4	3	12
	LW2	Pengetahuan teknis tentang layanan hanya terbatas pada orang tertentu	4	5	20	2	4	8	4	5	20	4	4	16	4	4	16
	LW3	Riset dan pengembangan kurang tereksplorasi	2	2	4	2	4	8	4	5	20	4	4	16	3	3	9
	LW4	Knowledge management kurang baik	5	5	25	4	4	16	2	4	8	4	4	16	4	4	16
	TOTAL WEAKNESS					69			48			73			64		
OPPORTUNITY	LO1	Peluang meningkatkan pengetahuan dalam bidang keamanan internet	4	4	16	5	4	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	TOTAL OPPORTUNITY					16			20			16			16		
THREAT	LT1	Turn over pegawai sangat tinggi	4	4	16	5	5	25	4	4	16	4	4	16	4	4	16
	LT2	Pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang keamanan internet, sulit untuk diimbangi oleh SDM yang ada	4	5	20	4	4	16	4	4	16	4	4	16	4	5	20
	TOTAL THREAT					36			41			32			32		